



TRANSPORT A LA DEMANDE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA PLAINE DE L'AIN REGLEMENT EN VIGUEUR A COMPTER DU 16 SEPTEMBRE 2024

1. Objet

Le présent règlement s'applique aux usagers utilisant le service de transport à la demande (TAD) d'arrêt à arrêt sur le territoire de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain. Il définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le TAD ainsi que leurs droits et obligations.

2. Diffusion

Le présent règlement sera disponible à l'intérieur du véhicule mis à disposition et sera remis à tout usager utilisant le service qui le demande.

3. Inscription au service

Pour utiliser le service de transport à la demande, il n'y a pas obligation de s'inscrire préalablement au service.

Toutes les personnes (y compris les personnes à mobilité réduite) peuvent avoir recours au service, à partir du moment où elles peuvent se rendre à l'arrêt de prise en charge souhaité.

4. Itinéraires et horaires de transport

Les horaires de fonctionnement du service sont du lundi au vendredi de 9h00 (heure de prise en charge) à 18h00 (heure de dépose), hors jours fériés.

Le service est garanti même pour une seule personne transportée. Cependant le déclenchement de la course est conditionné par la disponibilité des places dans le véhicule et par les moyens disponibles pouvant être mobilisés (véhicules, chauffeurs).

La prise en charge se fait **d'arrêt à arrêt** et le trajet est réalisé au plus court en fonction des personnes présentes dans le véhicule.

L'horaire demandé pourra, compte tenu des enchaînements d'arrêts ou de la disponibilité du véhicule, faire l'objet d'un décalage de plus ou moins 15 minutes. Dans ce cas, le client sera prévenu au plus tôt par la centrale de réservations. En cas de retard sur l'horaire prévu, la personne est prévenue par le transporteur, Philibert, par téléphone ou SMS.

5. Modalités de réservation

Centrale de réservations Région Auvergne-Rhône-Alpes

Téléphone : 04 8000 7000

Les réservations se font :

- au plus tôt 15 jours avant le jour du trajet demandé.
- au plus tard la veille du trajet à 12h00. Les réservations pour le lundi sont effectuées au plus tard le vendredi à 12h00.

Les réservations sont prises en compte durant les heures d'ouverture de la centrale de réservations : du lundi au samedi entre 8h et 19h, hors jour férié.

Lors des réservations par téléphone, l'utilisateur devra indiquer :

- Ses noms, prénoms, adresse et son numéro de téléphone – privilégier les téléphones mobiles.
- Les points d'arrêt de départ et de destination.
- L'horaire souhaité de départ ou d'arrivée et s'il a une contrainte horaire (rendez-vous, arrivée du train...)
- Le nombre de personnes concernées par la réservation.
- Les conditions particulières à son transport (siège enfant nécessaire, fauteuil roulant, ...)

Le client pourra être rappelé par la centrale de réservations en cas d'absence de moyens disponibles pour son trajet. Des propositions d'horaires décalés ou alternatifs pourront être effectuées.

Certaines réservations pourront être refusées en cas de saturation des moyens disponibles (véhicules, chauffeurs).

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Aucune halte ne peut être faite pendant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

La limite d'utilisation du service est fixée à 10 aller-retours (20 trajets) par personne et par mois calendaire.

6. Modalité d'annulation

Toute annulation du transport doit être effectuée au plus tard 2h (deux heures) avant l'heure de la prise en charge auprès de la centrale de réservations, pendant ses horaires d'ouverture. Une annulation dans les 2h précédant la course ou une non-présentation à l'arrêt est considéré comme une course non-honorée.

Toute personne qui, pour des raisons diverses, cumulerait de façon répétée les courses non-honorées, se verra exclue du service dans les conditions suivantes : exclusion de manière temporaire de 3 mois au-delà de 3 courses non-honorées sans justificatif sur 6 mois glissants »

7. Modalités de transport

Les transports sont réalisés avec des véhicules équipés pour accueillir tout type de public y compris les personnes en fauteuil roulant (ne pas oublier de le mentionner lors de la réservation).

8. Titres de transport

Pour pouvoir monter dans le véhicule, les passagers doivent être en possession d'un titre de transport valable qu'il pourra acheter auprès du conducteur.

Le titre de transport est de 2€ par trajet.

9. Conditions de transport

De façon générale et plus particulièrement pour les personnes à mobilité réduite la prestation ne peut être assimilée à un transport médical et ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement dans le domaine public ou privé (portage dans les escaliers, montée des étages...). Elle comprend une aide à la montée du véhicule depuis le point d'arrêt, la fixation éventuelle du fauteuil, le transport et une aide à la descente du véhicule.

Le conducteur assure également un accompagnement tout au long du trajet (information...). Pour des raisons de sécurité le personnel n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un client en fauteuil.

Si le client est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet. Comme tout retard des clients pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux clients de se présenter 5 minutes avant l'horaire réservé.

Les clients doivent se conformer aux instructions de sécurité du règlement du réseau disponible dans le véhicule.

La fixation des fauteuils homologués au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises.

10. Sécurité à bord

Pendant le trajet, les usagers doivent être tous transportés assis et avoir attaché la ceinture de sécurité (article R412-1 et R412-2 du code de la route) dès lors que le véhicule en est équipé (exception faite des véhicules autorisant le transport debout). Lorsque le véhicule est complet, le conducteur est tenu de refuser des voyageurs supplémentaires. Pour la sécurité et la tranquillité des voyageurs à bord du véhicule, il est interdit :

- de troubler l'ordre et la tranquillité des autres passagers ou du conducteur,
- d'actionner les poignées, les dispositifs d'ouverture des portes ou des issues de secours de manière intempestive lorsque le véhicule est en marche,
- d'entraver la circulation dans le véhicule, même en cas d'arrêt prolongé, et de retarder la montée ou la descente des voyageurs en encombrant les issues ou en bloquant les portes,
- de ne pas respecter les règles d'hygiène élémentaires, de souiller ou de dégrader le matériel, de mettre les pieds sur les sièges,
- de fumer, de vapoter, d'utiliser un briquet ou des allumettes,
- de consommer des boissons alcoolisées, des produits stupéfiants,
- de manger,
- d'utiliser des appareils sonores à des volumes sonores ne respectant pas la tranquillité des autres voyageurs,
- d'avoir des objets tranchants, piquants ou contondants. L'accès au véhicule est interdit aux personnes en état d'ébriété, et, de façon générale, à celles dont le comportement peut incommoder les autres usagers et mettre en péril la sécurité dans le véhicule.

En cas de problème à bord du véhicule, l'usager doit s'adresser au conducteur qui prendra les dispositions adéquates. À tout moment, au cas où la sécurité des passagers et du véhicule viendrait à être compromise (notamment non-respect du présent règlement) le conducteur peut immobiliser le véhicule dans l'attente de l'intervention des forces de Police ou de Gendarmerie, ou dérouter le véhicule pour rallier le poste de Police ou de Gendarmerie le plus proche.

11. Le transport d'enfant

Les enfants ayant moins de 14 ans doivent obligatoirement être accompagnés par une personne de 14 ans ou plus.

Conformément à la législation en vigueur, les enfants de moins de 10 ans doivent voyager avec un système de retenue adapté à leur âge et à leur morphologie (siège à harnais, rehausseur). Le prestataire doit être en mesure de fournir ces équipements, l'usager doit le signaler au moment de la réservation).

12. Animaux

A l'exception des chiens guides, admis gracieusement, les animaux domestiques ne sont pas autorisés. Les animaux domestiques de petite taille sont tolérés lorsqu'ils sont installés dans un panier ou un sac convenablement fermé.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

13. Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule, les objets restants sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres utilisateurs (odeur, encombrement, produit inflammable, etc.).

Les vélos ne sont pas autorisés à bord des véhicules TAD, même pliants. Les trottinettes pliantes sont autorisées, à transporter pliées sous la responsabilité de l'utilisateur.

14. Informations/ Réclamations :

Les réclamations écrites relatives au service de transport à la demande sont à adresser à :

Communautés de communes de la Plaine de l'Ain

Service Mobilités
143 rue du Château

01150 Chazey-sur-Ain.....

Tel : 04 74 61 96 40

Mail : mobilite@cc-plainedelain.fr

15. Litiges

Tout litige survenant à l'occasion de la réalisation du service fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et le transporteur, Philibert.

La décision sera rendue en dernier ressort par Monsieur le Président de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain ou son représentant, vice-président en charge de la mobilité.

16. Protection des données personnelles

Les informations recueillies dans le cadre de l'inscription au service de transport à la demande sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé, et font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- organiser les courses du service de transport à la demande (gestion des réservations, des déplacements),
- réaliser des tableaux de bords mensuels permettant d'évaluer le fonctionnement du service (statistiques),

Afin de protéger la confidentialité des données personnelles, la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain s'engage à ne pas divulguer ou partager les informations concernant l'utilisateur avec d'autres entités, entreprises ou organismes, quels qu'ils soient sans son consentement. Conformément à la loi Informatique et Libertés de 1978 et au Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD) de 2018, l'utilisateur peut exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant en contactant le délégué à la protection des données de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain à l'adresse mail suivante : mobilite@cc-plainedelain.fr